



பாசிக்குடா பிரதேசத்தில் உள்ள நட்சத்திர
ஹோட்டேல்களின் சேவைத் தரம் மீதான ஆய்வு

ஞானராஜா ஞானதி

கட்டெண் :EX/MS/932

பதிவிலக்கம் :EU/ES/06/MS/46

இவ்வாய்வுக்கட்டுரையானது முகாமைத்துவ கற்கை நெறியின் (வெளிவாரி) இறுதி வருபய் பரீட்சையின் ஒரு பகுதியாக வணிகமுகாமைத்துவ பீடம் கிழக்கும் பல்கலைக்கழகத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்பட்டது.



RCN1780



Project Report
Library - EUSL

முகாமைத்துவத் துறை.

வந்தக.முகாமைத்துவப் பீடம்.

கிழக்கும் பல்கலைக்கழகம்.

இலங்கை.

2017

ஆய்வுச்சுருக்கம்

இவ் ஆய்வானது மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் காணப்படும் பிரதான சுற்றுலா பிரதேசமாகக் காணப்படும் யாசிக்குபா பிரதேசத்தில் காணப்படும் நட்சத்திர ஹோட்டேல்களின் சேவையின் தரத்தை கண்டறியும் முகமாக அங்கு காணப்படும் நட்சத்திர ஹோட்டேல்களான மாலு மாலு (Malu Malu), அமாதஸ்ட் (Amathyst), உகாவேய் (Ugea Bay), அமானா (Amana), அனிலா (Anilana) ஆகிய ஐந்து ஹோட்டேல்களுக்கும் வருகை தருகின்ற நூறு (100) வாடிக்கையாளர்களை மாதிரியாகக் கொண்டு இவ் ஆய்வு நடத்தப்பட்டது. இவ்வாய்வின் பிரதான நோக்கம் இப் பிரதேச ஹோட்டேல்களின் சேவையின் தரத்தை கண்டறிவதாகும். அதற்காக கட்டிடமானும் தன்மை (Tangibility), நம்பகத் தன்மை (Reliability), மரியாதைத் தன்மை (Responsiveness), நிச்சயத் தன்மை (Assurance), வாடிக்கையாளர் நிலையில் நிறுவனம் தன்னை உணர்ந்து கொள்ளும் தன்மை (Empathy) ஆகிய ஐந்து எண்ணக்கருக்களும் பயன்படுத்தப்பட்டிருந்தது.

இவ்வாய்வுக்காக எடுத்துக்கொள்ளப்பட்ட ஆய்வு எல்லைக்குள் காணப்படும் ஹோட்டேல்களில் தங்கியிருந்த 100 சுற்றுலாப் பயணிகளிலிருந்து வினாக்கொத்துகள் மூலம் தரவுகள் பெறப்பட்டிருந்தன. பெறப்பட்ட தரவுகள் Micro Soft Excel மென்பொதி மூலம் தரவு பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டு முடிவுகள் பெறப்பட்டிருந்தது. மேற்கொள்ளப்பட்ட ஆய்விலிருந்து இவ் ஆய்வு பிரதேசத்தில் காணப்படும் நட்சத்திர ஹோட்டேல்கள் மீதான சேவையின் தரம் மத்திய நிலையிலேயே காணப்படுகின்றது. மேலும் இவ் ஆய்வினூடாக இப்பிரதேச ஹோட்டேல்கள் தங்களது நிலையினை அறிந்துகொள்ள முடிவதுடன் மேலும் தங்களது சேவையின் தரத்தினை உயர்த்திக் கொள்வதற்கான பரிந்துரைகளும் இக்கு முன்மைக்கப்பட்டுள்ளன.

பொருளடக்கம்

விடயம்	பக்கம்
நன்றியுரை	I
ஆய்வுச்சுருக்கம்	II
பொருளடக்கம்	III - IV
அட்டவகைகளின் பட்டியல்	V
விளக்கப்பங்களின் பட்டியல்	VI
அத்தியாயம் - 01	
அறிமுகம்	
I.1 ஆய்வுப் பின்னணி	1-2
I.2 ஆய்வுப் பிரச்சினை	3
I.3 ஆய்வு வினாக்கள்	3-4
I.4 ஆய்வு நோக்கங்கள்	4
I.5 ஆய்வு விசாலம்	4-5
I.6 ஆய்வின் முக்கியத்துவம்	5
I.7 ஆய்வின் வரையறைகள்	5-6
I.8 ஆய்வுச் சுருக்கம்	6
அத்தியாயம் - 02	
நூலாய்வு	
2.1. சேவைத்தர வழங்கல்	7-8
2.2. சேவைத்தர யரிமானங்கள்	9
2.3. சேவை வழங்கத்தர யாறிகள்	9-11
2.4. Five critical aspect of service quality	11
2.5. சேவை வழங்கத் தரம் - வாடிக்கையாளர் திருப்தி	
• ஆகியவற்றுக்கிடையிலான தொடர்பு நிலை	11-12
அத்தியாயம் - 03	
எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்	
3.1. அறிமுகம்	
3.2. எண்ணக்கருவாக்கம்	13-15
3.3. நடைமுறையாக்கம்	16

அத்தியாயம் - 04

ஆய்வு முறைமையியல்

4.1.	அறிமுகம்	
4.2.	தரவு சேகரிப்பும் மதிப்பீட்டு முறையும்.	17
4.3.	தரவின் வகைகள்	18
4.4.	தரவு மூலங்கள்	18
4.5.	வினாக்கொத்து அமைப்பு முறை	18
4.6.	மதிப்பீடும்	18
4.7.	தரவு முன்வைத்தல் மற்றும் தரவுப்பகுப்பாய்வு முறைகள்.	18
4.8.	தரவு மதிப்பீடு	19
4.9.	முடிவுரை	19

அத்தியாயம் - 05

தரவு முன்வைத்தலும் தரவுப் பகுப்பாய்வும்

5.1	அறிமுகம்	
5.2	தனிப்பட்ட தரவுகள்	20-25
5.3	தொடர்புடையவற்றின் சேவையின் தரம்	25-43
5.4	முடிவுரை	44

அத்தியாயம் - 06

கலந்துரையாடல்

6.1.	அறிமுகம்	
6.2.	சேவையின் தரம்	45-51
6.3.	முடிவுரை	52

அத்தியாயம் 07

முடிவுகளும் பரிந்துரைகளும்

7.1	அறிமுகம்	
7.2	முடிவுகள்	53-54
7.3	பரிந்துரைகள்	54-55
7.4	முடிவுரை	55

யின்சரிவைப்புக்கள்

வினாக்கொத்து

உசாத்துணை நூல்கள்

IV.